

BỘ CÔNG AN**BỘ CÔNG AN****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 11/2015/TT-BCA

Hà Nội, ngày 02 tháng 3 năm 2015

THÔNG TƯ**Quy định quy trình giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân***Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;**Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;**Căn cứ Nghị định số 106/2014/NĐ-CP ngày 17/11/2014 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an;**Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ;**Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Thông tư quy định quy trình giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.***Chương I****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại; ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền trong Công an nhân dân và khiếu nại quyết định về chế độ chính sách của sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ phục vụ có thời hạn, học viên Công an nhân dân, công nhân Công an (gọi chung là cán bộ, chiến sĩ Công an).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại trong Công an nhân dân.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Công an các đơn vị, địa phương.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật và Thông tư này; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, đơn vị, cá nhân.

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại trong tố tụng hình sự, thi hành án hình sự được thực hiện theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và thi hành án hình sự.
2. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra và các quy định khác có liên quan.
3. Biểu mẫu trong giải quyết khiếu nại quy định tại Thông tư này được sử dụng theo mẫu quy định của Bộ Công an.

Chương II
TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**Điều 5. Thủ lý giải quyết khiếu nại**

1. Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, Thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (gọi chung là người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại) lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết và thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có). Trường hợp không thụ lý giải quyết phải thông báo rõ lý do cho người khiếu nại.
 2. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý và thông báo thụ lý gửi đến người đại diện.
- Thông báo việc thụ lý, không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo mẫu quy định.

Điều 6. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật bị khiếu nại

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

Đối với khiếu nại quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ Công an thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải trực tiếp kiểm tra hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra quyết định bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra bao gồm:

- a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ Công an;
- b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, quyết định về chế độ chính sách và quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ Công an;
- c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ Công an;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức, kỹ thuật văn bản của quyết định hành chính, quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật cán bộ, chiến sĩ Công an.

3. Căn cứ kết quả kiểm tra, trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định về chế độ chính sách, quyết định kỷ luật là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay không cần phải tiến hành xác minh, kết luận theo trình tự quy định.

Điều 7. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trường hợp cần phải tiến hành xác minh nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh).

2. Trường hợp cần thiết người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh có thể thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh).

Quyết định xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo mẫu quy định.

Điều 8. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh, Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh, trình người ra quyết định xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm:

a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;

b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;

c) Nội dung cần xác minh;

d) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phải làm việc để thu thập, xác minh các thông tin, tài liệu, bằng chứng;

đ) Dự kiến thời gian thực hiện từng nội dung xác minh; nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên Tổ xác minh;

e) Các điều kiện phương tiện phục vụ việc xác minh.

Điều 9. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong phạm vi 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thông báo quyết định xác minh nội dung khiếu nại đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Trong trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.

Thành phần tham dự buổi công bố gồm: Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc đại diện cơ quan, đơn vị được giao xác minh, Tổ xác minh, đại diện cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại, người bị khiếu nại. Tùy theo tính chất mức độ nội dung khiếu nại để bổ sung thành phần cho phù hợp.

Tại buổi công bố, Tổ trưởng Tổ xác minh công bố toàn văn quyết định xác minh; nêu các yêu cầu về việc cung cấp hồ sơ, tài liệu, nội dung giải trình của người bị khiếu nại, cơ quan, đơn vị cá nhân có liên quan đến nội dung khiếu nại; lịch làm việc của Tổ xác minh.

Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của những người tham dự.

Điều 10. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

1. Đối với người khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại (sau đây gọi chung là người đại diện hợp pháp của người khiếu nại).

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin về nhân thân: Họ, tên, chứng minh nhân dân (hoặc giấy tờ khác), địa chỉ nơi cư trú, văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp;

b) Thông tin tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại: Căn cứ để khiếu nại, yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, các tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại, giải trình về nội dung bị khiếu nại, ý kiến đề xuất đối với việc giải quyết khiếu nại (nếu có).

3. Đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan

Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc Tổ xác minh phải thông báo nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho việc xác minh nội dung khiếu nại.

4. Nội dung làm việc với người khiếu nại, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan được lập thành biên bản, ghi rõ nội dung đã làm việc và có chữ ký của những người tham gia.

5. Trường hợp không làm việc trực tiếp với người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp của người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, đơn vị, cá nhân có

liên quan thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại, người đại diện hợp pháp của người khiếu nại; người bị khiếu nại; cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại.

Điều 11. Tiếp nhận, xác minh thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại

1. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đối chiếu với bản chính để xác định tính chính xác của tài liệu. Trong trường hợp không có bản chính để đối chiếu thì yêu cầu người cung cấp hoặc Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cung cấp xác nhận vào tài liệu. Việc tiếp nhận phải được lập thành biên bản trong đó phải thống kê đầy đủ, mô tả chi tiết tình trạng các loại tài liệu, bằng chứng.

2. Khi cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành việc xác minh, đối chiếu giữa thông tin thể hiện trên tài liệu so với thực tế để xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại. Việc xác minh phải thực hiện bằng biên bản.

3. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập hoặc tài liệu xác minh phải được quản lý chặt chẽ và sử dụng theo đúng quy định; chỉ được cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

Điều 12. Trưng cầu giám định

Khi xét thấy cần có sự đánh giá của cơ quan chuyên môn làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh quyết định trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định. Quyết định trưng cầu giám định thực hiện theo mẫu quy định.

Điều 13. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

2. Khi không còn lý do của việc tạm đình chỉ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ.

Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo mẫu quy định.

Điều 14. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Trong trường hợp người khiếu nại có đơn rút khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại.